

## サービス品質：複雑性への挑戦



東京大学 特任教授  
水流 聡子

本稿では、「品質」を「品位ある質」の意としてとらえ、サービスにおける品質管理の複雑性について考えてみたいと思います。

ものづくりにおいて成功をおさめてきた日本の品質管理のモデル・方法論・ツールは、サービスにおいてもそのまま適用することでそのパフォーマンスを示せるものと、そうでないものがあるということがわかってきました。また、新たなモデル・方法論・ツールの必要性も認識されています。

サービスの特性として、無形性、生産と消費の同時性、設計・提供の多様性、状況の揮発性、状態適応性などがあげられますが、それらは、サービスの設計・生産・消費・評価におけるプロセス分岐の複雑性を創り出しています。プロセス分岐では、状態認識と、当該認識に基づく適切な介入の選択が起きます。状態認識には、今の状態と目標とする状態がありますが、目標とする状態には、短期レベルの目標・中期レベルの目標・長期レベルの目標があり、どのレベルに重きをおくかによっては、これからやるべき介入として選択するものが異なってくる可能性があります。

すなわち、俯瞰できる領域が広いほど、重視する目標の位置と目標達成までのプロセス予測の情報が増えるため、より適切な目標設定とプロセス選択が可能になるといえます。

しかしながら、サービスおよびサービス提供プロセスを記述(可視化)する効果的な方法論として、普及に至っているものはあまりみられず、それゆえ、上述した判断作業はヒト依存となっており、サービスの品質管理を困難にさせています。

国立研究開発法人 科学技術振興機構(JST)の社会技術研究開発センター(RISTEX)では、平成22年度から、「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」を設定し、「サービス科学」の研究基盤を

構築すること、および研究成果を様々なサービスに活用し社会貢献をするために有効な技術・方法論などを開発し、「サービス科学」の研究者・実践者のコミュニティの形成に貢献することを目的として活動してきました。アウトプットのひとつである研究者・実践者のコミュニティとして、サービス学会が設立されました。

品質管理学会(JSQC)は、品質概念・品質管理のモデル・手法・ツール等学術的知見の創出に加え、現場と協同した品質改善活動のPDCAサイクルを実践できる組織構造となっています。また標準委員会では、学会としてJSQC規格を順次作成しています。「JIS 9026 マネジメントシステムのパフォーマンス改善 一日常管理の指針」は、日本工業標準調査会第一部会 適合性評価・管理システム規格専門委員会に、日本品質管理学会からの「JIS 原案」として提案されました。

このたび、サービス品質に関する学術的議論ができる品質管理学会とサービス学会が協同して、また規格化を専門とする組織も組み込んで、サービスQ計画研究会が設置されることになりました。この計画研究会では、サービスの設計・提供計画・提供・評価にかかるサービス品質のPDCAサイクルを回すしくみづくりに貢献するサービス品質にかかる国内規格を開発し、国際規格化を試みることを目的としています。

サービス産業の科学化と現場への適用・普及は、いずれの先進諸国も重視している課題であることはあきらかです。品質管理学会とサービス学会の協同作業を通して、学融合を図り、両者の特徴を活かした社会貢献が成立するような組織化に考慮し、学会による研究成果をより早く社会システムとして設計し、社会実装・普及を図れるような産学協同体制にも配慮したいと考えています。